



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsmanager/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Manager en commerce de détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Manager nel commercio al dettaglio**

Höhere Fachprüfung für Detailhandelsmanager und Detailhandelsmanagerinnen

Prüfungsteil 4: Kurzpräsentation und Critical Incidents

Name	Muster
Kandidatennummer	Muster
Datum	<XX.XX.XXXX>

Status: 0-Serie (Beispiel)
Stand: 01.09.2012



Ich als Führungsperson - Critical Incident *Muster*: Anspannung

Ausgangssituation

Sie sind als Geschäftsführer/in für die Leitung verschiedener Papeterien verantwortlich. Neben dem Hauptgeschäft gehören drei Filialbetriebe dazu. Der sehr harte Wettbewerb verlangt alles von Ihnen ab. Täglich stehen Sie zwölf Stunden im Geschäft. Über Mittag ziehen Sie sich kurze Zeit zurück, um ihr Sandwich zu essen und dazu die Zeitung zu lesen. Ferien machen Sie nur tageweise, um einen Pendenzenberg zu vermeiden. Seit einiger Zeit fühlen Sie sich angespannt und leicht reizbar. Vor einer Woche gingen Ihnen am letzten Standortbestimmungsgespräch mit einem Filialleiter wegen einer Kleinigkeit die Nerven durch. Seit-her geht Ihnen der Filialleiter aus dem Weg. Die Angelegenheit beschäftigt Sie, da Sie als Vorbild wahrgenommen werden möchten. Sie wollen vermeiden, dass sich ein solcher Ausrutscher künftig wiederholt.

Was unternehmen Sie?

Aufgabe

Beschreiben Sie Ihr Vorgehen.

Beschreiben Sie die ersten 5 Massnahmen, die Sie ergreifen und begründen Sie diese. Beachten Sie dabei die Reihenfolge der Massnahmen.

Information für die Experten

Organisation

Zeit 5 Minuten pro Critical Incident (insgesamt 4 CI)



Lösungsansätze

Hinweise zur Lösung:

Der folgende Lösungsvorschlag entspricht einer möglichen Vorgehensweise. Aufgrund der Ausgangssituation sind weitere Varianten möglich. Zentral ist ein plausibles Vorgehen in der beschriebenen Situation.

Mögliches Vorgehen:

- | Reifenfolge | Massnahme |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Selbstkritische Analyse des eigenen Arbeitsumfeldes: <ul style="list-style-type: none">• Wie ist das Umfeld?• Warum ist es so?• Wie kann ich etwas verändern?• Bis wann kann und will ich etwas verändern?• Etc. |
| 2. | Kurzfristige Massnahme: klärendes Gespräch mit MA, für den Vorfall entschuldigen, dies kann belastendes Verhältnis deblockieren |
| 3. | Kurzfristige Massnahme: Bewusst Pausen zur Erholung einlegen (Kurzpause und Mittagspause). Mittagspausen nutzen, um etwas Abstand von der Arbeit zu gewinnen, vorzugsweise ausser Haus, keine Fastfood – Verpflegung, ev. Spaziergang. |
| 4. | Delegation oder Weglassen von Arbeiten: Delegation an Filialleiter (Job-Enlargement) oder Weglassen (Papeterie von unnötigen Arbeiten entlasten). |
| 5. | Work-Life-Balance ins Lot bringen: Freiräume schaffen, sich mental von der Arbeit lösen: Hobby zulegen, Sport treiben |

Hinweise zu ungenügender Lösung:

- Nur Situation mit MA klären, keine Überlegungen zu Ursachen und möglichen Massnahmen
- Situation mit dem Filialleiter nicht klären